

SARAI TU

Soldi, soldi, soldi

Bello parlare di attenzioni e coccole al cliente, ma è anche vero che l'argomento più convincente è sempre quello economico. Il finanziamento veloce e diretto della riparazione (anche con l'erogazione di una carta di credito o prepagata) è sicuramente un motivo sensibile di preferenza. Affini a quest'area i servizi-fedeltà, un po' come quelli che AsConAuto dedica ai propri clienti. Prima del Covid-19 piacevano molto gli eventi della Casa, oggi si preferisce il web dedicato, mentre resistono le carte fedeltà.

Chiodiamo - ovviamente - con i servizi di fine vita, cioè l'assistenza per il disbrigo dei documenti di rottamazione (in questa categoria annoveriamo anche i programmi specifici per i veicoli molto vecchi, oltre sette anni).

Abbiamo accennato all'uso professionale, ovvero quello delle flotte, anche quelle piccolissime.

Le officine più grandi sono in grado di fornire servizi specifici, come pacchetti integrati, assistenza in azienda, servizi di leasing operativo di noleggio a lungo termine e assicurativi. Cilegina sulla torta i software per la gestione flotte. Ma in questo è probabile che solo pochissimi autoriparatori si riconoscano.

Alla fine, malcontati, i supporti all'attività di riparazione sono alcune decine, senza contare quelli che ciascun meccanico/carrozziere/meccatronico/gommista può inventarsi nello specifico. Nel nostro settore certo le menti acute non mancano.

HIT PARADE DEI SERVIZI

- 1 Assistenza sul posto del sinistro
- 2 Fast-fit service*
- 3 Ricambi originali rigenerati
- 4 Finanziamento riparazione
- 5 Manutenzione a prezzo fisso/programmata
- 6 Orario esteso
- 7 Sala d'attesa attigua all'officina
- 8 Soddisfatti o rimborsati
- 9 Garanzia estesa
- 10 Auto sostitutiva

* Riparazione rapida

Abbiamo compilato una piccola classifica incrociando i servizi più offerti con quelli più utilizzati, più richiesti e graditi dai clienti.

Si tratta di stime, da verificare nel proprio contesto di lavoro.

